

Mitarbeiter gut geschult

Im neuen „Globalen Diebstahlbarometer“ wird über Warenschwund von 5 Mrd. Euro berichtet. Rund die Hälfte der Inventurdifferenzen ist auf den Diebstahl durch Kunden zurückzuführen. Schulung der Mitarbeiter ist eine Maßnahme des Handels, um Verluste einzudämmen.

In Teil 8 unserer Serie Inventurdifferenzen geht es um Diebstahl. Wir fragen Manfred Sendatzki zur Thematik.

Was sollten Mitarbeiter und Führungskräfte über Ladendiebstahl wissen?

Der offene Umgang über die Auswirkungen des Ladendiebstahls ist der erste Schlüssel zum Erfolg. Erst wenn alle Mitarbeiter eines Verkaufsteams das Ausmaß der Inventurdifferenzen und deren Auswirkungen kennen, ist die Grundlage für eine Sensibilisierung gegeben. Geschulte und motivierte Mitarbeiter tragen dazu bei, den Diebstahl durch eine bessere Wahrnehmung der Kunden zu verhindern und den Umsatz zu steigern. Es besteht ein Zusammenhang zwischen der Aufmerksamkeit der Mitarbeiter und dem Ausmaß der Verluste durch Diebstahl.

Wie wird durch Freundlichkeit und Aufmerksamkeit der Diebstahl verhindert?

Freundlichkeit garantiert zwar keinen Schutz vor Diebstahl, aber sie ist eine Chance, dass sich der Kunde wahrgenommen fühlt. Die Hemmschwelle bei einem Diebstahl steigt nach einer Begrüßung überproportional an. Dazu bedarf es jedoch einer professionellen Schulung der Mitarbeiter.

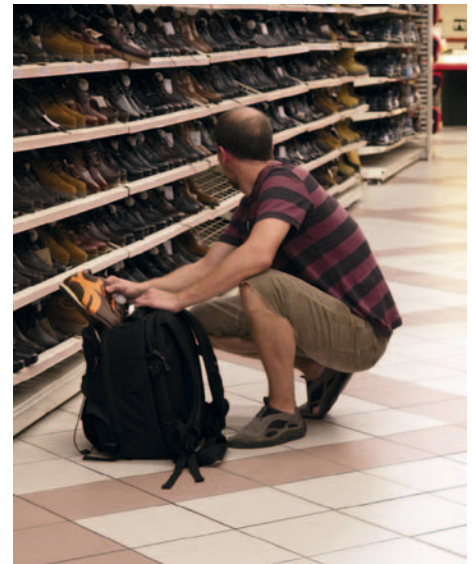
Welche Schulungsinhalte führen zu einer messbaren Verbesserung?

Trotz aller Bemühungen, weniger die Täter zu überführen als mehr den Diebstahl durch Vorbeugung zu verhindern, lassen sich „schwarze Schafe“ weder von elektronischen Sicherungsanlagen noch von Videosystemen abschrecken. Eine praxisorientierte Schulung muss auf den technischen Gegebenheiten und deren Nutzung aufbauen. Zu den Grundvoraussetzungen gehören die rechtlichen Grundlagen und eindeutige Regeln. Ein Verkaufsteam sollte folgende Fragen eindeutig beantworten können:

- Wie soll reagiert werden, wenn der Diebstahl oder die Manipulation nicht verhindert werden kann?
- Was ist zu unternehmen, wenn ein Signal von den Antennen der elektronischen Artikelsicherung erfolgt?
- Wann ist ein Ladendiebstahl vollendet?
- Wann und wo können Täter angesprochen werden?
- Wie soll das Ansprechen erfolgen?
- Wo sollte es abgewickelt werden?
- Was kann unternommen werden, wenn der Täter nicht mitgehen will?
- Was kann gegen eine Flucht unternommen werden?
- Ist Leibesvisitation eine Maßnahme?
- Welche Sanktionen dürfen durchgeführt werden?
- Wann wird ein Hausverbot verhängt?
- Welche Anerkennung erhalten die Mitarbeiter für Ihre Aufmerksamkeit?
- Was ist für die Strafanzeige und die Zeugenaussage wichtig?
- Was sollte unternommen werden, wenn sich der Täter nicht ausweisen kann?
- Wann ist die Polizei einzuschalten?
- Was hat nach einer Falschanschuldigung zu erfolgen?

Woran sind schwarze oder weiße Schafe unter den Kunden zu erkennen?

Das Verhalten und äußerliche Merkmale lassen zunächst nur einen groben Verdacht zu. Taschen, Rucksäcke, Beutel, Einkaufstüten, weite Kleidung, Kinderwagen und Rollstühle können Hinweise auf verdächtige Kunden sein. Besonders in Kombination mit unsicherem Umherblicken, ziellosem Herumlaufen, Auftreten in größeren Gruppen, Ansehen von Schuhen in unterschiedlichen Größen und/oder der mehrfache Besuch an einem Tag erhärten die Verdachtsmomente. Sind die zur Witterung unpassenden Sandalen nur ein Hinweis, dass der Kunde wintertaugliche Schuhe benötigt? Körpersprache, Wortwahl und Stimme eines Kunden runden das Bild



Nach freundlicher Begrüßung der Mitarbeiter sinkt in der Regel die Bereitschaft zum Klauen weil die Hemmschwelle ansteigt.

ab und weisen oft auf einen möglichen Handlungsbedarf hin.

Wird der Diebstahl überwiegend vorsätzlich durchgeführt?

Nein, Gelegenheit macht Diebe! Zu den häufigsten Diebstahltricks im Schuhhandel gehören das Verstecken der Schuhe in Rucksäcken, Beuteln oder Taschen. Die neuen Schuhe werden angezogen und die Alten bleiben stehen. Der Tausch der Etiketten mit niedrigen Preisen ist ebenso häufig anzutreffen wie das Vortäuschen von Reklamationen oder Warenrückgaben.

Können die Mitarbeiter diesen Anforderungen nach einer Schulung gerecht werden?

Mit abgestimmter Vorgehensweise und regelmäßigen Trainingstestkäufen sollte mindestens einmal jährlich die Qualifikation des Verkaufsteams erreicht werden. In der nächsten Serie Inventurdifferenzen geht es um Trainingstestkäufe, die Konditionierung der Mitarbeiter sowie messbare Kundenzufriedenheit und Aufmerksamkeit.